

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-16328
등록일자	2015.11.13.
결재일자	2015.11.13.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장 직무대리	
이경아	홍윤명	박진철	11/13 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도·청렴도 향상을 위한 -

## 2015년 9월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2015. 9. 1. ~ 9. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 2,040건 중 1,751건 응답하여 응답률 85.8%를 나타냄
- ◆ 2015년 9월 친절도는 87.8점으로 8월 친절도 87.1점보다 만족도가 0.7점 높게 나타남.
- ◆ 부조리 여부와 관련하여 금품·향응 제공 응답은 없었음
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인이 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함

2015. 11. .

강 남 구  
(감 사 담 당 관)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
<b>관련 규정 및 근거</b>	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?  • 해당 사항 없음
<b>추진 경위</b>	추진 경위는 무엇입니까? • 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도 • 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고
<b>예산 사항</b>	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?  • 비예산
<b>수혜자 및 범위</b>	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?  • 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원)
<b>분야별 검토사항</b> [계속 : √] [신규 : ]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- ( O ) ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( ) ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( ) ④ 미래행정 수요예측 ----- ( ) ⑤ 시장조사 ----- ( ) ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( ) ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( ) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( ) ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )  • 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요
<b>타 기관 사례</b>	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?  • 타 지자체 실태파악 결과 - 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시
<b>전문가 자문</b>	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?  • 해당 사항 없음

# 2015년 9월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 9월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

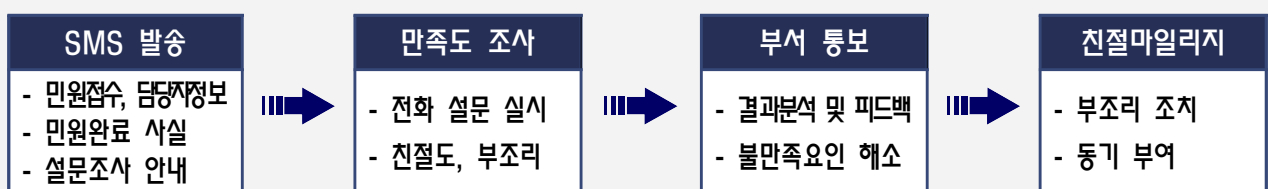
## I 운영 개요

- 운영기간 : 2015. 9. 1. ~ 9. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
  - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
  - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
  - 민원처리 만족도(친절도)
  - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)
- 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
9월	2,040건	1,751건	661건	1,090건	85.8%	289건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

### 업무흐름도



## II 운영 결과

### 총 평

- ◆ 설문조사 대상 2,040건 중 1,751건 응답하여 응답률 85.8%를 나타냄.
- ◆ 2015년 9월 친절도는 87.8점으로 8월 친절도 87.1점보다 만족도가 0.7점 높게 나타남.
- ◆ 부조리 여부와 관련하여 금품·향응 제공 응답은 없었음.
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인의 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함.

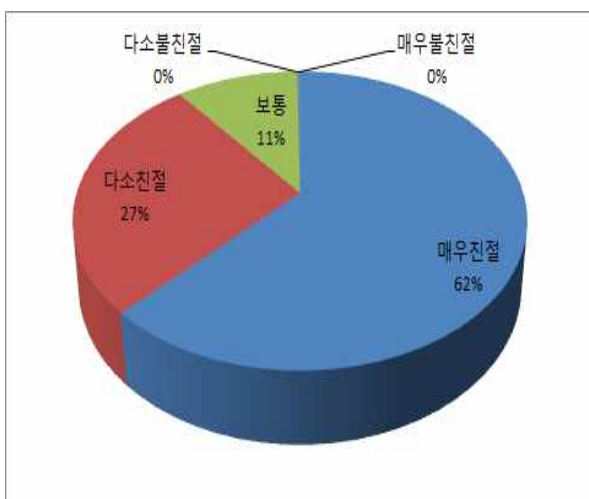
### 1 민원처리 만족도(친절도)

#### □ 만족도 결과

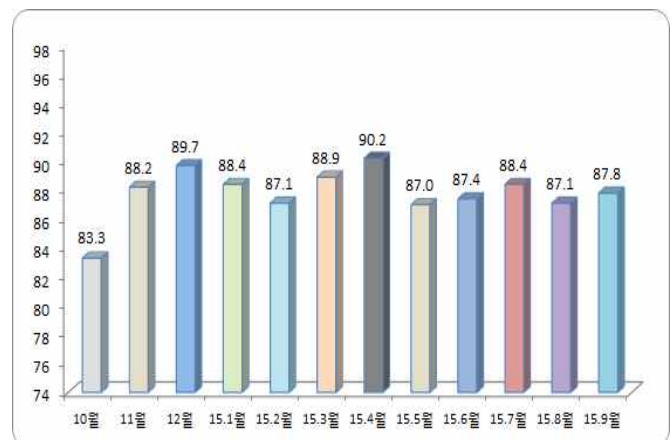
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
9월	計	1,089	476	182	2	2	1,751	87.8
	전화설문	585	379	125	2	1	1,090	
	ARS(자동응답)	504	97	57	0	1	661	

#### □ 9월 친절도 응답 결과



#### □ 월별 친절도 추이



※ 2014년 평균 87.9점 / 2015년 9월 평균 87.8점

## ☐ 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매우 친절	다 소 친절	보 통	다 소 불 친절	매우 불 친절
A (10건 이상)	1	보건과	98.6	18	17	1			
	2	보육지원과	98.1	13	12	1			
	3	관광진흥과	96.2	13	11	2			
	4	환경과	95.8	36	31	4	1		
	5	도로관리과	94.6	14	11	3			
	6	역삼2동	93.2	11	8	3			
	8	위생과	92.5	10	7	3			
	9	부동산정보과	92.4	23	17	5	1		
	10	건축과	91.9	267	196	58	11	1	1
	11	건설관리과	91.3	104	76	20	8		
	12	노인복지과	90.9	11	8	2	1		
	13	일원2동	90.6	16	11	4	1		
	14	일원1동	89.3	56	34	20	2		
	15	문화체육과	89.2	30	20	7	3		
	16	자동차민원과	88.5	13	8	4	1		
	17	논현2동	88.3	15	9	5	1		
	18	개포1동	87.5	14	9	3	2		
	19	도곡2동	87.5	12	8	2	2		
	20	사회복지과	85.9	16	10	3	3		
	21	개포4동	85.7	14	8	4	2		
	22	복지정책과	85.3	279	151	92	36		
	23	지역경제과	85.0	339	186	103	50		
	24	수서동	84.5	21	10	9	2		
	25	세곡동	84.3	27	14	9	4		
	26	주택과	83.4	272	139	87	45		1
	27	도시계획과	78.6	14	7	3	3	1	
	B (10건 미만)	순위 평가 제외	대치4동	100	6	6			
전산정보과			100	5	5				
치수과			100	4	4				
의약과			100	4	4				
논현1동			100	1	1				
일자리정책과			97.2	9	8	1			
삼성1동			96.9	8	7	1			
도곡1동			94.4	9	8		1		
압구정동			93.8	4	3	1			
개포2동			91.7	9	6	3			
청소행정과			91.7	3	2	1			
역삼1동			90.6	8	5	3			
신사동			90.0	5	3	2			
대치2동			88.9	9	6	2	1		
일원본동			85.0	5	2	3			
		삼성2동	75.0	4	1	2	1		
합			87.8	1,751	1,089	476	182	2	2

※ 신청민원별 만족도 응답내역 : 따로 붙임 참고

## 2 부조리 여부 설문 결과

◆ 금품 · 향응 제공 응답 없었음

## 3 건의사항 및 불친절 의견 조치결과

### □ 건의사항 조치결과

#### ◆ 지역경제과

의견내용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 통신판매업 신고를 위해서 구청에 방문하면 해당과가 4층에 있다는 안내판이 있어서 무조건 4층으로 가게 된다. 그런데 인터넷으로 신청을 하고 오는 경우에는 굳이 4층에서 업무를 볼 필요없이 1층 민원창구에서 보면 된다. 근데 이부분에 대한 안내가 없어서 민원인의 입장에서는 불편하게 4층에 헛걸음을 하고 다시 1층으로 내려와서 업무를 보게 되어 있다. 개선이 되었으면 한다.</li><li>▶ 통신판매업변경신고시 주소변경만 하는 경우는 좀 더 빠른 업무처리가 이루어지면 좋겠다. 주소변경만 하였는데도 접수하면 3일후에 재방문을 하라고 하는데 가능하면 당일 처리가 될 수 있는 시스템으로 개선이 되었으면 한다. 나중에 통신판매증을 받으러 방문하는 것은 여러모로 너무 불편하다. 꼭 좀 개선이 되었으면 좋겠다.</li><li>▶ 통신판매업변경신고를 인터넷으로 접수해도, 접수 후 방문해서 기존신고증을 반납해야만 처리가 진행되고, 나중에 새 신고증을 찾으러 또 방문해야 한다. 인터넷 접수 시 먼저 업무처리한 후, 새 신고증을 받으러 갈 때 기존 신고증을 반납하는 시스템으로 변경해서, 두 번 방문하는 번거로움을 줄여주길 바란다.</li></ul>
조치내용	<ul style="list-style-type: none"><li>- 통신판매업 신고증 수령시 5-1번창구로 방문하시라는 메시지를 보내고 있으며, 안내창구에서의 적극적인 안내 및 안내데스크 옆 배너를 설치하여 홍보하고 있음.</li><li>- 대다수 구청에서 방문 및 인터넷접수민원을 법정 처리기한인 3일로 운영하고 있으나, 우리구는 방문민원의 경우 법정처리 기한 3일에서 1일로 단축 시행하여 민원인의 편의를 최대한 반영하고 있으며, 통신판매업 신고증 교부는 우편 발송등의 방법으로 교부시는 개인의 인적사항등이 표시되어 있어 악용될 소지가 있으며, 일반적으로 민원24로 접수시에는 1회 방문으로 처리되며, 방문시는 처리기한을 단축하여 시행하고 있음을 안내하고 있음.</li><li>- 구 신고증 반납은, 문의 시 새 신고증을 수령할 때 제출하도록 안내 및 시행하고 있는 부분이며, 특히 전화모니터링시 적극적으로 안내하고 있음.</li></ul>

## ◆ 사회복지과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 중증장애인으로 8년간 전동휠체어를 구입해서 사용하고 있다. 잦은 고장으로 이번에 새로 신청을 했는데, 실제로는 목.허리.꼬리뼈. 고관절 양쪽 까지 굳어서 허리를 숙이지 못하고 손만 움직일 수 있는 상태다. 그래도 담당의사는 실상은 안타깝지만 소견은 스쿠터는 가능하지만 전동차는 불가능하다고 했다. 스쿠터는 실내에서는 사용할 수 없고, 정작 전동차 없이는 실내생활이 불가능하므로 꼭 전동차가 필요하다. 이런 경우, 담당자가 실사를 나와서 직접 보고 판정을 해주길 바란다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 장애인 보장구 지급은 의료급여사업안내 지침 규정에 의거하여 지원을 하고 있으며, 전동휠체어와 전동스쿠터는 지체장애를 기준으로 병원에서 상지도수근력검사를 하여야 하고 그 결과가 1~3급은 전동휠체어, 4~5급은 전동스쿠터 지급 대상이 됨. 병원의 판정을 무시하고 담당자가 실사를 보고 임의로 전동휠체어를 지급하는 것은 규정상 불가함.</p>

## ◆ 주택과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 임대사업자 등록을 하면 중부세 면제가 된다고 하여 신청하였는데 그로 인한 간주 이자에 대한 사업소득세가 발생하는 부분과 5년간 처분할 수 없다는 것에 대한 설명을 듣지 못했다. 신청시 설명을 했다면 좀더 심사숙고 할 수 있었는데 그런 점이 아쉽다.</p> <p>▶ 점심시간에 방문하게 되어 1시간을 기다리게 되었다. 점심시간에 대해 공지를 하거나 임대사업자 등록증의 교부는 민원대에서 받을 수 있도록 되었으면 좋겠다.</p> <p>▶ 등록사항 변경신청에 대해 좀더 자세히 내용이 반영되어 처리되었으면 한다. 앞면의 경우 전과 동일하게 변동된 내용이 안나왔으며, 후면에 변경일자만 적혀있을 뿐 변동된 내역에 대한 기재가 안되었다. 11채를 임대하다 2채를 매각해서 9채로 임대하는 것에 대한 내용을 쉽게 알아볼 수 있게 내용을 기재할 수 있기를 바란다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 세금발생과 관련한 안내는 주택과 업무 영역이 아니며, 5년간 매각금지 조항에 대해서는 신청서 작성 테이블에 A4용지 사이즈로 안내문구를 게시해 놓았으며, 등록증 교부 시에도 이와 관련하여 임대사업자 등록에 따른 참고사항이 기재된 안내문을 교부하고 있음.</p> <p>- 점심시간 동안 업무 공백에 따라 민원인이 겪게되는 불편을 고려하여 사무실을 지키는 보안담당 직원 등을 활용하여 등록증 교부 등 간단한 민원 안내가 이뤄질 수 있도록 조치 하겠음.</p> <p>- 국토부에서 운영하는 '세움터' 라는 시스템을 모든 자치구에서 통합적으로 이용하고 있으며, 시스템상의 미비점 개선을 위한 의견을 전달하겠음.</p>

## ◆ 건설관리과

의견내용	▶도로점용허가를 낼 때, 차도를 30-50cm 범위 내에서 사용하라고 하는데, 사다리차로 2층 작업을 할 때 너무 좁아서 현실적으로 맞지 않는다. 새벽에 작업을 해서 큰 문제는 없었지만, 현실에 맞게 개선해주길 바란다.
조치내용	- 인도와 차도에 가설칸막이 설치시 30-50cm 범위에서 도로점용허가를 하고 있으나, 공사용 중장비를 일시점용할 경우 통행장애를 최소화 할 수 있는 범위에서 차도에만 허가하고 있으며, 공사용 중장비가 인도에서 작업을 할 경우 보행자 안전 사고와 보도블럭 파손 등이 예상되어 우리구에서는 인도의 경우 공사용 중장비를 허가 하지 않음. ※ 부득이한 경우 크레인 등의 받침다리만 허용(인도의 1/2 범위내)

## ◆ 총무과

의견내용	▶강남구청역에서 강남구청을 갈 수 있는 자세한 안내판을 설치해주기 바람. 처음 방문하는 사람은 찾아오기가 힘들다.
조치내용	- 현재 강남구청역에서 강남구청을 가는 방향과 거리를 안내하고 있는 도로명주소안내 표지판이 1개소 설치되어 있으며, 필요시 추가로 설치 가능

## ◆ 민원여권과

의견내용	▶본관 1층에서 신고를 할때 접수증을 받으려면 미리 말을 해야 준다고 안내가 되어 있다. 그런데 그냥 안내판으로 설명을 해놓아서 못보는 경우가 많을 듯 싶다. 이왕이면 접수할때 접수증을 원하는 지를 민원인에게 공무원이 한번 물어봐 주었으면 한다.
조치내용	- 민원창구직원 민원응대교육 실시 · 일시 : 2015. 11. 5. 대상 : 민원창구직원 2명 · 내용 : 민원처리시 접수증 수령여부를 먼저 물어보고, 교부할수 있도록 교육 · 향후계획 : 민원응대 함양을 위한 정기적인 교육실시

## □ 불친절 의견 조치결과

### ◆ 주택과

의견내용 (매우불친절)	<업무명 : 주택 임대사업자 등록사항 변경신고> 담당자가 질문을 해도 답변을 제대로 해주질 않아서 결국 세무사에게 문의해서 신고를 했다. 기존 임대사업자등록증을 가지고 있는 상태인데, 주택임대사업자 등록을 추가로 하려고 했다. 송파구 거여동에 4층짜리 상가주택을 갖고 있어서 지하에 주소지가 되어 있고, 주택을 여러 채 갖고 있고 실거주지는 개포동이다. 연관된 질문을 했는데, 본인도 모르는 건지 답변이 제대로 되질 않아 너무 불편을 겪었다.
조치내용	- 담당자(특별)친절 교육실시(2015.11.13.(월) 08:30)



## ◆ 건축과

<p><b>의견내용</b> (매우불친절)</p>	<p>&lt;업무명 : 건축허가&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 허가를 내기 전에 사전 협의하러 갔는데, 뒤에 사람이 기다리고 있으니 빨리 하고 가라면서, 놓고 가면 검토해서 알려주겠다고 했다. 기다려도 연락이 없어 전화를 했더니 또 기다리라고만 했다. 2주 쯤 지나서 다시 찾아갔는데, 검토를 안 해줘서 2주를 또 기다렸다. 결국엔 설계변경하라고 해서 나중에 설계를 변경했다. 결국 설계변경을 해야만 하는 것이었는데, 사전검토에 한 달이나 허비한 셈이어서, 허가를 내면서 사정상 빠른 처리를 부탁했더니 알아서 순차적으로 처리한다고만 했다.</li> <li>- 담당자가 팔짱을 끼고 혼자 커피를 마시면서 이렇게 해서 되겠어요? 저렇게 해서 되겠어요? 라고 지적하듯 말해서 개선이 필요하다고 생각되어 불친절을 눌렀다.</li> </ul>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직원(특별)친절 교육실시(2015.11.9.(월) 18:10, 건축위원회실)</li> </ul>

## ◆ 도시계획과

<p><b>의견내용</b> (매우불친절)</p>	<p>&lt;업무명 : 옥외광고물 등의 표시기간 연장허가(신고)&gt;</p> <p>점심시간 방문하였는데 담당자가 점심시간이 끝났는데도 안 와서 바로 건너편 있는 분께 담당자에게 연락해주면 안되냐고 물었더니 좀 기다려 보라고 했다가 1시 30분이 되어도 안 오니까 대신 처리해주었다. 끝날 때쯤 담당자가 오니까 담당자에게 가서 하라고 해서 담당자에게 갔더니 잠시 기다리라고 하며 컴퓨터를 키고나서 서류를 보더니 다 끝났는데 저쪽가서 마무리하라고 하여 짜증이 났다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 팀원 간 업무처리 공유(대직)를 확행하고 점심시간을 철저히 준수하여 민원인이 불편함을 느끼지 않도록 하고 방문민원 응대요령을 숙지하여 친절 강남 만들기에 더욱 노력하겠음</li> </ul>

## Ⅲ 행정 사항

### □ 민원별 친절도 응답내역 및 주요의견(건의사항) 부서 통보

☞ 민원사무별 친절도·청렴도 향상을 위한 지속적인 노력

☞ 건의사항 해당부서에서는 민원인에게 조치내용을 유선으로 통보.

※ 단 비밀을 원하는 민원은 신분보장과 직·간접 연락 금지

### □ 친절도 설문 응답내역을 총무과 통보하여 친절마일리지 제도에 반영, 친절도

## 향상 대책 마련 조치 : 총무과

- ☞ 불친절 직원(다소 불친절, 매우 불친절) 별도 친절교육 실시
- ☞ 친절도 평가 결과에 따라 복지포인트 부여 및 차감

- 불만족(매우불친절) 응답이 반복적으로 발생하는 직원에 대하여 신분조치 확행
- 설문조사 정확성 및 신뢰성을 위해 유기한 민원 접수시 민원인 연락처(휴대폰)

## 입력 철저 : 민원여권과

- 붙임 : 1. 신청민원별 전화 만족도 응답내역  
2. 신청민원별 ARS 만족도 응답내역. 끝.